



**PREFEITURA MUNICIPAL DE RELVADO  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

**LEI Nº 1588/2019, DE 24 DE JUNHO DE 2019.**

**Cria a Ouvidoria Parlamentar da  
Câmara Municipal de Relvado/RS e,  
dá outras providências.**

**ODI PAULO LORENZINI**, Prefeito de Relvado, Estado do Rio Grande do Sul, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas pelo artigo 52, inciso IV, da Lei Orgânica do Município, faço saber que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e eu sanciono a seguinte Lei de origem Legislativa:

**Art. 1º.** Esta Lei regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal.

**Art. 2º.** Considera-se para efeito desta Lei:

**I – reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

**II – denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

**III – elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

**IV – sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal;

**V – solicitação de providências:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;

**VI – certificação de identidade:** procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público municipal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais; e

**VII - decisão administrativa final:** ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública municipal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

**Art. 3º.** Compete à Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal:



## PREFEITURA MUNICIPAL DE RELVADO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**I** - receber, examinar e encaminhar aos órgãos operacionais da Câmara Municipal de Vereadores as reclamações ou representações de pessoas físicas e jurídicas a respeito de:

- a)** funcionamento ineficiente de serviços legislativos ou administrativos do Legislativo Municipal;
- b)** violação ou qualquer forma de desrespeito aos direitos e liberdades fundamentais;
- c)** ilegalidade e abuso de poder;
- d)** demais assuntos recebidos pelo serviço de atendimento ao cidadão por intermédio de correio eletrônico ou junto ao site do Município de Relvado, na guia superior, no menu da Câmara de Vereadores, no item *e-ouv*.

**II** - sugerir medidas para sanear violações de direitos, ilegalidades ou abusos de poder;

**III** - propor medidas necessárias à regularização dos trabalhos legislativos e administrativos, bem como ao aperfeiçoamento da organização da Câmara Municipal de Vereadores;

**IV** - encaminhar à Mesa Diretora denúncias que necessitem de maior esclarecimento junto ao Tribunal de Contas do Estado, Ministério Público ou outro órgão competente;

**V** - responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências tomadas pela Câmara Municipal de Vereadores sobre procedimentos legislativos e administrativos de interesse dos mesmos;

**VI** - propor à Mesa Diretora audiência pública com segmentos da sociedade.

**VII** - encaminhar aos outros Poderes do Município e ao Ministério Público reclamações ou representações de pessoas físicas ou jurídicas a fim de que tomem conhecimento e manifestamente a respeito.

**Parágrafo único:** os meios para proposições e encaminhamentos referidos nos incisos anteriores, dar-se-ão na forma do art. 5º, podendo ser depositados junto à Secretaria da Câmara ou encaminhadas eletronicamente na forma desta lei.

**Art. 4º.** O meio de atendimento das demandas referidas nesta lei será presencial e/ou virtual.

**§ 1º.** Entende-se por atendimento presencial aquele realizado ao cidadão, no órgão ou entidade, de preferência em espaço dedicado a essa finalidade.

**§ 2º.** Entende-se por atendimento virtual aquele realizado ao cidadão, virtualmente, através de uma ferramenta específica de ouvidoria disponibilizada no portal oficial do órgão público na internet ou por telefone.

**Art. 5º.** Além do cuidado com o ambiente, é importante que o atendimento seja adaptado às necessidades do cidadão, observando:

**I – linguagem inclusiva:** a linguagem deve ser clara, acessível, de fácil compreensão, evitando jargão e termos técnicos;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE RELVADO  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

**II – linguagem corporal:** a postura do atendente deve ser aberta e receptiva;

**III – registro das informações:** todas as manifestações devem ser registradas em sistema informatizado a fim de que seu procedimento permita que cada manifestação receba um número de protocolo e seja acompanhada tanto pela Ouvidoria quanto pelo cidadão;

**IV – carta:** o cidadão escreve sua mensagem e a envia para a Ouvidoria pelo correio;

**V – e-mail:** nessa comunicação o cidadão envia sua mensagem por meio eletrônico;

**VI – formulário impresso:** o cidadão preenche um formulário com campos pré-definidos para que possa preencher, devendo ser depositados em urnas, conforme art. 3º, parágrafo único ou enviados por correio.

**VII – formulário eletrônico:** é um sistema de registros e acompanhamento semelhante ao formulário impresso, devendo a Ouvidoria dispor de um espaço próprio em seu endereço eletrônico.

**Art. 6º.** A Ouvidoria Parlamentar da Câmara de Vereadores é composta de um parlamentar ouvidor-geral e um parlamentar ouvidor substituto, ambos designados pela Presidência.

**§ 1º.** O trabalho do Ouvidor é promover o diálogo, estabelecendo comunicação entre as partes, tendo dentro do Órgão em que atua, a autoridade e autonomia para dar segmento às manifestações recebidas, solicitando as providências requeridas para sua solução dentro dos prazos estabelecidos nesta lei.

**§ 2º.** O ouvidor terá acesso de informação em qualquer área, devendo a informação que lhe for solicitada, ser respondida em prazo não superior a dez dias, a fim de cumprir o prazo de que trata o art. 6º desta lei.

**§ 3º.** O ouvidor terá que apresentar os seguintes requisitos:

**I –** conduta ética;

**II –** distanciamento das questões político-partidárias na hora da colheita das reclamações e proposições na forma desta lei, sob pena de responsabilização legal;

**III –** abertura ao diálogo;

**IV –** competência para liderar pessoas e mobilizar recursos nos termos desta lei;

**V –** conhecimento dos objetivos e procedimentos do órgão em que atua;

**VI –** habilidade de comunicação;

**VII –** compromisso com a participação cidadã e com os direitos humanos;

**VIII –** disposição para contribuir com a eficiência e a melhoria da gestão pública e de seus resultados.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE RELVADO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**Parágrafo único.** O requisito de que trata o inciso II, não desincompatibiliza o vereador como sendo o ouvidor e substituto nomeado pelo Presidente, desde que na atividade desempenhada respeite a conduta ética e imparcial a que se submete o encargo.

**Art. 4º.** O ouvidor-geral e o ouvidor substituto terão mandato de um ano, sendo permitida sua recondução ao posto por mais um período.

**Parágrafo único.** O mandato de ouvidor-geral e de ouvidor substituto começará e encerrar-se-á ao início e término da presente legislatura, respectivamente.

**Art. 5º.** O ouvidor-geral, no exercício de suas funções, poderá, através dos órgãos estabelecidos no art. 7º:

**I** – solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Câmara Municipal de Vereadores;

**II** – ter vista, nas dependências da Câmara Municipal de Vereadores, a proposições legislativas, atos e contratos administrativos e quaisquer outros procedimentos que se façam necessários;

**III** – requerer ou promover diligências e investigações quando cabíveis, que deverão ser previamente comunicadas à Mesa Diretora;

**IV** – quando ocorrer demora injustificável na resposta às solicitações feitas pelo ouvidor-geral, ele poderá responsabilizar a autoridade ou o servidor.

**Art. 6º.** As manifestações devem ser tratadas e respondidas obedecendo ao prazo máximo de vinte dias, prorrogáveis por mais dez dias para oferecer uma resposta conclusiva.

**§ 1º.** Na impossibilidade, deverá apresentar uma resposta intermediária comunicando ao cidadão quais são as etapas para uma resposta conclusiva.

**§ 2º.** Considera-se resposta conclusiva de acordo com a manifestação:

**I** – no elogio e na denúncia é a resposta que informa o cidadão sobre o encaminhamento de sua manifestação ao órgão competente e encerra o papel da Ouvidoria a respeito da questão;

**II** – na reclamação e na solicitação é a resposta que informa ao cidadão o atendimento da demanda ou a impossibilidade de atendê-la;

**III** – na sugestão, é a resposta que informa o cidadão sobre a análise e avaliação da questão e os encaminhamentos necessários.

**Art. 7º.** Toda iniciativa provocada ou implementada pela Ouvidoria-Geral deverá, por solicitação da Mesa Diretora, ter ampla divulgação via Imprensa da Câmara Municipal de Vereadores.

**Art. 8º.** A Mesa Diretora assegurará à Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Vereadores apoio físico, técnico e administrativo necessários ao desempenho de suas atividades.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE RELVADO  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

**Art. 9.** As despesas decorrentes da aplicação da presente lei correrão à conta da dotação orçamentária própria da Câmara Municipal de Vereadores.

**Art. 10.** Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

**GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE RELVADO/RS**, aos 24 dias do mês de junho de 2019.

**ODI PAULO LORENZINI**  
Prefeito Municipal

Registre-se e Publique-se

**DILAMAR MAUS**  
Secretário Municipal da Administração